

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PERILAKU PASIEN DALAM
MEMANFAATKAN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT
PKU MUHAMMADIYAH NANGGULAN**

***ANALYSIS FACTORS INFLUENCE THE BEHAVIOR IN THE HARNESS OF
INPATIENT AT THE PKU MUHAMMADIYAH
NANGGULAN HOSPITAL***

ABSTRAK

Muhamad Aminudin¹, Susanto²,

Rumah sakit sebagai penyedia layanan kesehatan sangat perlu mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pasien dalam memanfaatkan rawat inap. Pemahaman tentang perilaku konsumen dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan untuk memberikan pelayanan yang maksimal sesuai dengan keinginan konsumen.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh faktor budaya, sosial, pribadi dan psikologis terhadap perilaku pasien dalam memanfaatkan rawat inap di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Nanggulan. Penelitian ini adalah penelitian survey analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi penelitian adalah pasien yang memanfaatkan rawat inap Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Nanggulan tul. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *accidental sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 84 orang. Pengambilan data menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan analisis regresi berganda.

Hasil penelitian ini faktor budaya, faktor sosial, faktor pribadi, dan faktor psikologis secara parsial terhadap perilaku pasien dalam memanfaatkan rawat inap di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Nanggulan. Faktor budaya, faktor sosial, faktor pribadi, dan faktor psikologis secara simultan terhadap perilaku pasien dalam memanfaatkan rawat inap di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Nanggulan.

Kata kunci: Faktor budaya, faktor sosial, faktor pribadi, faktor psikologis, perilaku pasien dalam memanfaatkan rawat inap

¹ Mahasiswa Program Studi MMR UMY

² Dosen Program Studi MMR UMY

ABSTRACT

Hospital as a service provider health is needed to know factors that affect the decision of patient in the harness of hospitalization. Understanding of behavior consumers can be used as an ingredient of consideration for provides maximum service in accordance with consumer advocacy.

Knowing the influence of cultural factors, social, personal and psychological to behavior in the harness of inpatient at the PKU Muhammadiyah Nanggulan hospital. This research is research survey analytic with the approach of cross sectional. Population research is patients who harness inpatient PKU Muhammadiyah Nanggulan hospital. The technique sampling in this research is accidental of sampling by the number of sample are 84 people. The data collecting use questionnaire. Analysis of data the use of multiple regressions

The result show cultural factors, social factors, personal factors and psychological factors has partial influence to the harness of inpatient care at PKU Muhammadiyah Nanggulan hospital. Cultural factors, social factors, personal factors and psychological factors simultaneously influence to the behavior of patients in the harness of inpatient at the PKU Muhammadiyah Nanggulan Hospital.

Keyword: *Cultural factors, social factors, personal factors, psychological factors, harness of inpatient behavior*

PENDAHULUAN

Rumah sakit perlu melakukan analisis kekuatan, kelemahan, kesempatan dan tantangan dimasa mendatang untuk menyusun strategi dalam menghadapi perubahan yang terjadi di masa sekarang dan sebagai antisipasi perubahan dimasa mendatang. Perubahan yang terjadi meliputi: perubahan pola epidemiologi, perubahan demografi, perubahan ekonomi, penerapan teknologi mutakhir, kebijakan pemerintah, kompetisi pasar dan harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan.¹

Rumah sakit yang sukses di masa mendatang adalah rumah sakit yang mempunyai sifat daya saing. Untuk memenangkan persaingan tersebut rumah sakit harus memberikan nilai dan kepuasan kepada pasien melalui jasa yang berkualitas dengan biaya bersaing. Konsumen akan bersedia membayar dengan nilai lebih pada pelayanan jasa yang berkualitas. Pertimbangan konsumen dalam menilai produk umumnya

berdasarkan informasi yang ia terima atau peroleh dari teman atau media-media lainnya. Pencarian informasi merupakan salah satu langkah dari *complex decision making* yang membutuhkan keterlibatan tinggi dari konsumen, karena hal itu berhubungan dengan tingkat risiko dan pengorbanan yang tinggi. Konsumen menggunakan berbagai pertimbangan untuk menetapkan keputusan penggunaan jasa.²

Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Nanggulan sebagai penyedia layanan kesehatan sangat perlu mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pasien dalam memanfaatkan rawat inap. Pasien mempertimbangkan faktor kebudayaan, sosial, pribadi dan psikologi untuk memberikan keputusan melakukan rawat inap di rumah sakit. Pemahaman tentang perilaku konsumen dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan untuk memberikan pelayanan yang maksimal sesuai dengan keinginan konsumen.³

Berdasarkan hasil pengamatan dan dokumentasi data diketahui tingkat rawat inap pasien di RS PKU Muhammadiyah Nanggulan masih belum maksimal. Hal ini ditunjukkan dengan masih belum seimbangnya antara jumlah pasien dengan fasilitas yang ada. Masih terdapat ruang rawat inap yang kosong. Kejadian ini menunjukkan bahwa kapasitas rawat inap di RS PKU Muhammadiyah Nanggulan masih belum dimanfaatkan secara maksimal.

Pengukuran dan identifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pasien memanfaatkan rawat inap sangat penting dilakukan. Banyak penelitian dan metode yang dilakukan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pasien. Menurut teori disebutkan faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pasien meliputi faktor budaya, sosial, pribadi dan psikologi. Setiap pasien memiliki keinginan dan harapan berbeda dalam memenuhi kebutuhannya.

Apabila kebutuhan dan harapan terpenuhi, pasien menjadi puas, bahkan sangat puas, sehingga konsumen menjadi loyal dan akan memberikan keuntungan bagi rumah sakit.⁴

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, penulis tertarik untuk meneliti masalah tersebut dengan judul “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Pasien dalam Memanfaatkan Rawat Inap di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Nanggulan”.

BAHAN DAN CARA

Metode penelitian ini adalah survei analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Survei *cross sectional* ialah penelitian untuk mempelajari dinamika korelasi antara faktor-faktor risiko dengan efek, dengan cara pendekatan dan pengumpulan data dilakukan sekaligus pada satu waktu.⁵ Fokus penelitian ini adalah menganalisa faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku pasien dalam pemanfaatan rawat inap di RS PKU Muhammadiyah Nanggulan.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang di rawat inap di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Nanggulan. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *accidental*

sampling dengan jumlah sampel sebanyak 84 orang. Pengambilan data menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan analisis regresi berganda.⁶

HASIL PENELITIAN

A. Karakteristik Responden

Tabel 1. Deskripsi Frekuensi Karakteristik Responden pada Pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Nanggulan

Karakteristik	Fekuensi	Persentase (%)
Jenis kelamin		
Laki-laki	40	47,6
Perempuan	44	52,4
Umur		
20 – 30 tahun	25	29,8
31 – 40 tahun	15	17,9
41 – 50 tahun	17	20,2
> 50 tahun	27	32,1
Pendidikan		
SD	20	23,8
SMP	12	14,3
SMA	32	38,1
Diploma	20	23,8
Pekerjaan		
Pelajar/mahasiswa	9	10,7
Petani	16	19,0
Wiraswasta	42	50,0
PNS	13	15,5
Pegawai swasta	4	4,8
Pendapatan		
< Rp. 800.000;	21	25,0
Rp. 800.000; – Rp. 1.000.000;	20	23,8
>Rp. 1.000.000; - Rp. 2.000.000;	28	33,3
> Rp. 2.000.000;	15	17,9
Total	84	100,0

Hasil analisis deskriptif karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

diketahui sebanyak 52,4% responden berjenis kelamin perempuan. Berdasarkan

umur diketahui mayoritas responden berumur >50 tahun sebanyak 32,1%. Karakteristik menurut pendidikan diketahui sebagian besar berpendidikan SMA sebanyak 38,1%. Dilihat dari pekerjaan diketahui sebagian besar responden

bekerja sebagai wiraswasta sebanyak 50%. Berdasarkan pendapatan diketahui sebagian besar responden mempunyai penghasilan > Rp. 1.000.000;-Rp. 2.000.000; sebanyak 33,3%.

B. Pengujian Hipotesis

Tabel 2. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-4.197	3.350		-1.253	.214
	Faktor budaya	.225	.077	.243	2.902	.005
	Faktor sosial	.174	.059	.273	2.930	.004
	Faktor pribadi	.492	.103	.347	4.789	.000
	Faktor psikologis	.204	.082	.218	2.502	.014

a. Dependent Variable: Perilaku pasien

Sumber: Data primer diolah 2013

Berdasarkan hasil analisis regresi tersebut, maka didapatkan persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 0,243 X_1 + 0,273 X_2 + 0,347 X_3 + 0,218 X_4$$

Berdasarkan persamaan tersebut di atas

maka dapat dijelaskan bahwa faktor budaya, faktor sosial, faktor pribadi dan faktor psikologis mempunyai pengaruh yang positif terhadap perilaku pasien. Artinya semakin baik faktor-faktor tersebut maka akan semakin baik perilaku pasien dalam memanfaatkan rawat inap di rumah sakit.

1. Uji t (secara parsial)

a. Faktor Budaya

Hasil statistik uji t pada variabel faktor budaya diperoleh nilai t hitung sebesar 2,902 dengan tingkat signifikansi 0,005. Oleh karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($p < 0,05$), maka hipotesis diterima. Artinya terdapat pengaruh signifikan faktor budaya terhadap perilaku pasien dalam memanfaatkan rawat inap. Dapat disimpulkan faktor budaya secara parsial berpengaruh signifikan terhadap perilaku pasien dalam memanfaatkan rawat inap di Rumah Sakit PKU

Muhammadiyah

Nanggulan.

b. Faktor Sosial

Hasil statistik uji t pada variabel faktor sosial diperoleh nilai t hitung sebesar 2,930 dengan tingkat signifikansi 0,004. Oleh karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($p < 0,05$), maka hipotesis diterima. Artinya ada pengaruh signifikan faktor sosial terhadap perilaku pasien dalam memanfaatkan rawat inap. Dapat disimpulkan faktor sosial secara parsial berpengaruh signifikan terhadap perilaku pasien dalam memanfaatkan

rawat inap di Rumah
Sakit PKU
Muhammadiyah
Nanggulan.

c. Faktor Pribadi

Hasil statistik uji t pada variabel faktor pribadi diperoleh nilai t hitung sebesar 4,789 dengan tingkat signifikansi 0,000. Oleh karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($p < 0,05$), maka hipotesis diterima. Artinya ada pengaruh signifikan faktor pribadi terhadap perilaku pasien dalam memanfaatkan rawat inap. Dapat disimpulkan faktor pribadi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap perilaku pasien dalam

memanfaatkan
rawat inap di Rumah
Sakit PKU
Muhammadiyah
Nanggulan.

d. Faktor Psikologis

Hasil statistik uji t pada variabel faktor psikologis diperoleh nilai t hitung sebesar 2,502 dengan tingkat signifikansi 0,014. Oleh karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($p < 0,05$), maka hipotesis diterima. Artinya ada pengaruh signifikan faktor pribadi terhadap perilaku pasien dalam memanfaatkan rawat inap. Dapat disimpulkan faktor pribadi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap perilaku pasien

dalam
memanfaatkan
rawat inap di Rumah

Sakit PKU
Muhammadiyah
Nanggulan.

2. Uji F

Tabel 3. Hasil Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	523.334	4	130.833	41.228	.000 ^a
	Residual	250.702	79	3.173		
	Total	774.036	83			

a. Predictors: (Constant), Faktor psikologis, Faktor pribadi, Faktor budaya, Faktor sosial

b. Dependent Variable: Perilaku pasien

Hasil analisis regresi ganda diperoleh nilai F hitung sebesar 41,228 dengan signifikansi sebesar 0,000. Oleh karena nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05 ($p < 0,05$), maka hipotesis diterima. Hal ini berarti faktor

budaya, faktor sosial, faktor pribadi, dan faktor psikologis secara simultan terhadap perilaku pasien dalam memanfaatkan rawat inap di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Nanggulan.

3. Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 4. Nilai Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.822 ^a	.676	.660	1.78142

a. Predictors: (Constant), Faktor psikologis, Faktor pribadi, Faktor budaya, Faktor sosial

Hasil analisis di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Nanggulan. Ditunjukkan dengan hasil analisis regresi berganda diperoleh nilai t hitung sebesar 2,902 dengan tingkat signifikansi 0,002 ($p < 0,05$). Hasil ini dapat diartikan bahwa faktor budaya yang ada di lingkungan pasien berpengaruh signifikan terhadap perilaku pasien dalam memanfaatkan rawat inap di rumah sakit.

Hasil analisis diperoleh nilai *Adjusted* R^2 sebesar 0,676. Hal ini menunjukkan bahwa perilaku pasien dalam memanfaatkan rawat inap rumah sakit dipengaruhi faktor budaya, faktor sosial, faktor pribadi, dan faktor psikologis sebesar 67,6%, sedangkan sisanya sebesar 33,4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

PEMBAHASAN

Hasil analisis data penelitian diketahui faktor budaya secara parsial berpengaruh signifikan terhadap terhadap perilaku pasien dalam memanfaatkan rawat inap

Faktor budaya merupakan adat kebiasaan, norma dan nilai yang ada di dalam masyarakat. Budaya merupakan bentuk perilaku umum dan sikap mental baik individu maupun kelompok. Budaya dalam hal ini berkaitan dengan adat kebiasaan dalam memperlakukan orang sakit. Pasien yang berada pada lingkungan masyarakat yang selalu memeriksakan diri ke rumah sakit

apabila sakit maka akan memberikan pengaruh terhadap perilaku masyarakat yang lain.

Hasil penelitian ini mempunyai kesamaan hasil penelitian sebelumnya dengan hasil penelitian faktor budaya berpengaruh signifikan terhadap minat masyarakat untuk berobat ke RSUD Kabupaten Buton ($p < 0,05$).⁷ Kesamaan hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa faktor budaya yang ada di masyarakat mempunyai peran penting terhadap perilaku pasien. Individu yang berada dalam lingkungan masyarakat yang mempunyai adat kebiasaan, norma dan nilai yang baik terhadap pemanfaatan sarana kesehatan maka akan mempengaruhi perilakunya dalam memanfaatkan rawat inap di rumah sakit saat mengalami sakit.

Hasil analisis data penelitian diketahui faktor sosial secara parsial berpengaruh signifikan terhadap perilaku pasien dalam memanfaatkan rawat inap di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah

Nanggulan. Didukung dengan hasil analisis statistik regresi berganda diperoleh nilai t hitung sebesar 2,930 dengan tingkat signifikansi 0,004 ($p < 0,05$). Hasil ini dapat diartikan bahwa faktor sosial memberikan kontribusi nyata terhadap perilaku pasien dalam memanfaatkan rawat inap di rumah sakit.

Faktor sosial yang dapat berasal dari faktor kelompok referensi, opini pemimpin, dan anggota keluarga menjadi acuan bagi seseorang untuk mengambil keputusan. Masukan dari orang yang dipercaya menjadi penguat dan dapat meyakinkan pasien untuk mengambil keputusan menjalani rawat inap di rumah sakit. Apabila konsumen tidak memiliki pengetahuan mengenai produk atau jasa yang akan dibelinya, konsumen akan mengandalkan rekomendasi dari teman atau kerabat mengenai produk atau jasa yang akan digunakannya.⁸

Faktor sosial merupakan faktor eksternal yang berada di

lingkungan sekitar pasien. Faktor sosial yang mempengaruhi keputusan pembelian dibedakan menjadi faktor kelompok referensi, opini pemimpin, dan anggota keluarga. Masukan dan dorongan yang diberikan oleh orang-orang sekitar pasien terutama orang yang dipercaya memberikan pengaruh signifikan terhadap pemanfaatan rawat inap di rumah sakit. Kelompok acuan mengarahkan seseorang pada perilaku yang mempengaruhi sikap dan konsep diri orang tersebut dan memberikan dorongan untuk menyesuaikan diri sehingga akan mempengaruhi pilihan produk dan merek yang mereka rekomendasikan.⁹

Hasil penelitian membuktikan faktor pribadi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap perilaku pasien dalam memanfaatkan rawat inap di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Nanggulan. Didukung dengan hasil analisis statistik regresi berganda diperoleh nilai t hitung sebesar 4,789 dengan tingkat

signifikansi 0,000 ($p < 0,05$). Dapat diartikan bahwa faktor yang berasal dari dalam diri responden yaitu faktor pribadi memberikan kontribusi dalam perilaku memanfaatkan rawat inap di rumah sakit.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan dengan hasil penelitian faktor pribadi berhubungan dengan keputusan konsumen memanfaatkan rawat inap Rumah Sakit Umum Marhaban ($p < 0,05$).¹⁰ Dilihat dari gaya hidup, pasien yang ada di RSUD PKU Muhammadiyah Nanggulan berasal dari wilayah di sekitar Nanggulan. Wilayah ini termasuk daerah pinggir kota dan pedesaan dengan tingkat ekonomi menengah ke bawah. Sebagian besar mata pencaharian masyarakat adalah sebagai petani dan wiraswasta. Pengambilan keputusan memanfaatkan rawat inap pada masyarakat ini utamanya adalah biaya yang dapat dijangkau, lokasi yang tidak terlalu jauh dan sarana kesehatan yang memadai. RSUD

PKU Muhammadiyah Nanggulan kiranya dapat memenuhi kriteria gaya hidup masyarakat Nanggulan sehingga banyak masyarakat yang memanfaatkan rawat inap di RSUD PKU Muhammadiyah Nanggulan.

Hasil analisis data penelitian diketahui faktor psikologis secara parsial berpengaruh signifikan terhadap perilaku pasien dalam memanfaatkan rawat inap di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Nanggulan. Didukung hasil statistik uji t pada variabel faktor psikologis diperoleh nilai t hitung sebesar 2,502 dengan tingkat signifikansi 0,014 ($p < 0,05$). Hasil ini dapat diartikan bahwa faktor psikologis terbukti nyata berpengaruh terhadap perilaku pasien dalam memanfaatkan rawat inap di rumah sakit.

Faktor psikologis terdiri dari empat komponen utama yang mempengaruhi keputusan pembelian yaitu persepsi, motivasi, pembelajaran, serta sikap dan keyakinan. Persepsi merupakan penilaian pasien terhadap rumah sakit meliputi

pelayanan, biaya maupun fasilitas kesehatan yang ada di rumah sakit. Persepsi yang baik terhadap rumah sakit maka keputusan untuk memanfaatkan rawat inap akan lebih mudah.

Secara keseluruhan diketahui faktor budaya, faktor sosial, faktor pribadi, dan faktor psikologis berpengaruh secara simultan terhadap perilaku pasien dalam memanfaatkan rawat inap di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Nanggulan. Hasil analisis diperoleh nilai *Adjusted R²* sebesar 0,676. Hal ini menunjukkan bahwa perilaku pasien dalam memanfaatkan rawat inap rumah sakit dipengaruhi faktor budaya, faktor sosial, faktor pribadi, dan faktor psikologis sebesar 67,6%, sedangkan sisanya sebesar 33,4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Hasil ini menunjukkan bahwa rumah sakit sebagai penyedia pelayanan jasa kesehatan perlu untuk memperhatikan faktor budaya, faktor sosial, faktor pribadi, dan faktor psikologis

masyarakat sekitar Nanggulan sebagai sasaran utama pengguna jasa pelayanan kesehatan. Pemahaman terhadap faktor-faktor perilaku konsumen dapat digunakan sebagai bahan untuk menentukan kebijakan dan menyediakan pelayanan kesehatan sesuai dengan karakteristik dan perilaku konsumen.

KESIMPULAN

1. Faktor budaya secara parsial berpengaruh terhadap perilaku pasien dalam memanfaatkan rawat inap di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Nanggulan.
2. Faktor sosial secara parsial berpengaruh terhadap perilaku pasien dalam memanfaatkan rawat inap di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Nanggulan.
3. Faktor pribadi secara parsial berpengaruh terhadap perilaku pasien dalam memanfaatkan rawat inap di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Nanggulan.
4. Faktor psikologis secara parsial berpengaruh terhadap perilaku pasien dalam memanfaatkan

rawat inap di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Nanggulan.

5. Faktor budaya, faktor sosial, faktor pribadi dan faktor psikologis secara simultan berpengaruh terhadap perilaku pasien dalam memanfaatkan rawat inap di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Nanggulan.

DAFTAR PUSTAKA

1. Kuntjoro, T., 1995. Total Quality Management Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit. *Seminar Manajemen Mutu Terpatu*. Gombong: Balpelkes.
2. Kotler, Phillip. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhallindo.
3. Setiadi, Nugroho, J., 2008. *Perilaku Konsumen, Konsumen dan Implikasi untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
4. Supriyanto dan Ernawati. 2010. *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Yogyakarta: Penerbit Andi

5. Notoatmodjo. 2005. *Motodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
6. Ghozali, Imam. 2005. *Analisis Multivariate Menggunakan Program SPSS*. Semarang: Penerbit UNDIP.
7. Kamalia, La Ode. 1998. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Masyarakat untuk Berobat ke RSUD Kabupaten Buton Dalam Upaya Pengembangan Strategi Pemasaran. *Tesis*. Yogyakarta: Pascasarjana UGM.
8. Sarwono, S., 1997. *Sosiologi Kesehatan*. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada Press.
9. Sunarto. 2004. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Yogyakarta: AMUS UST Press.
10. Lusia Miennarni. 2004. Analisis Faktor-Faktor yang Berhubungan Dengan Keputusan Konsumen Memanfaatkan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Marhaban. *Tesis*. Yogyakarta: Pascasarjana UGM.